VGA Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e. V.
Arbeitgeberverband für das private Versicherungs-Vermittler-Gewerbe

136. VGA-Jahreshauptversammlung in Berlin

In Berlin fand am 05. und 06. Juni 2013 die diesjährige Jahreshauptversammlung des Bundesverbandes der Assekuranzführungskräfte (VGA) statt. In der dortigen Niederlassung der VHV Versicherungen kam am Nachmittag des 05. Juni die Mitgliederversammlung des VGA zusammen. VGA-Präsident **Hans-Ulrich Buß** unterstrich in seiner Begrüßung, dass es für ihn eine besondere Verpflichtung und Ehre sei, sich ehrenamtlich für den VGA und seine Mitglieder einzusetzen und die Meinung des Verbandes in vielen Gesprächsrunden und den vielfältigen Gremien, in denen man vertreten sei, aktiv einzubringen.



Hans-Ulrich Buß

Die Mitglieder erhielten an diesem Nachmittag umfassende Informationen über den aktuellen Stand der Verbandsarbeit Dazu berichteten **Michael Walter** aus dem Arbeitskreis Sprecherausschüsse, **Claus Marcus Götte** aus dem Arbeitskreis Vermittler im VGA sowie **Wolfgang M. Kühn** aus dem Arbeitskreis Bildung. Darüber hinaus gab Verbandsdirektor **Oliver Mathais** seinen Bericht des Geschäftsführers, den wir nachstehend abdrucken:

Meine sehr geehrten Damen und Herren, liebe Mitglieder des VGA,

ich freue mich sehr, dass ich heute zu Ihnen hier in Berlin sprechen darf, wo die lange Geschichte unseres Berufsverbandes durch den nach wie vor sehr aktiven Berliner Assekuranzclub von 1877 begründet worden ist. Dabei möchte ich es nicht versäumen, Ihnen, lieber Herr **Tress**, dafür zu danken, dass Sie es ermöglicht haben, dass wir heute hier bei der VHV, Ihrer langjährigen Wirkungsstätte, tagen können. Daneben bin ich aber auch unserem Berliner Mitgliedsunternehmen, der IDEAL Versicherung und ganz besonders ihrem Vorstandsvorsitzenden, Herrn **Jacobus**, sehr dankbar, dass wir heute Abend und morgen dort zusammen kommen dürfen und morgen Vormittag einer hoffentlich sehr spannenden Podiumsdiskussion folgen dürfen, die sich mit dem Imageproblem unserer Branche beschäftigen wird.



Meine sehr geehrten Damen und Herren, es tut sich sehr viel in der Versicherungswirtschaft; Compliance, IMD 2, Honorarberatung, Nettotarife, Provisionsabgabeverbot, Provisionsoffenlegung, Provisionsverbot, Verhaltenskodex für den Vertrieb, sind Begriffe, die wir ständig hören und mit den dahinter stehenden Themen wir uns nicht erst seit unserer letzten Mitgliederversammlung beschäftigen. Diese fand am 31.05. des letzten Jahres in Dortmund im Hause der SIGNAL IDUNA statt, in deren Anschluss der Vertriebsvorstand des Gastgebers, **Michael Johnigk**, zu uns zum Thema **Qualität und Vertrieb – ein Widerspruch?** sprach. Am anschließenden Tag fand dann mit großem Erfolg der 3. Dortmunder Versicherungstag statt, von dem nicht nur der Vortrag unseres Mitgliedes **Reinhold Schulte** als Chef der SIGNAL IDUNA zum Thema **Die Zukunft der PKV – Warum wir ein duales Krankenversicherungssystem brauchen** in Erinnerung geblieben ist. Bemerkenswert war auch die Verleihung des Dortmunder Versicherungspreises unserer Bezirksgruppe Dortmund an unseren langjährigen Vizepräsidenten und Vorsitzenden des Assekuranzclubs Dortmund, **Axel Nill**, dessen Verdienste von **Reinhold Schulte** in seiner Laudatio gewürdigt wurden.

Schon vor einem Jahr in Dortmund hatte ich Sie über die Branchenintiative Regelmäßige Weiterbildung für Versicherungsvermittler informiert, das unter engagierter Mitarbeit unseres Verbandes gestaltet wurde und unter aktiver Beteiligung unseres Präsidenten im April hier in Berlin der Presse vorgestellt worden ist. Unter dem Stichwort gut beraten wollen wir die bereits heute bestehenden Weiterbildungsangebote für Vermittler besser strukturieren und transparenter machen. Im Rahmen dieser Initiative sollen zukünftig solche Bildungsmaßnahmen honoriert werden, die die Fach- und Beratungskompetenz der Vermittler weiterentwickeln und somit einer besseren Kundenberatung dienen. Wir hatten Ihnen ja im April bereits per VGA-Mitgliederinformation das Konzept und die Anrechnungsregeln zukommen lassen.

Danach sammeln Versicherungsvermittler für die Teilnahme an entsprechenden unternehmensinternen und externen Bildungsmaßnahmen Weiterbildungspunkte. Ein Punkt entspricht einer Lerneinheit von 45 Minuten. Nach dem Erreichen von 200 Punkten in fünf Jahren erhält ein Vermittler ein unternehmensübergreifendes Zertifikat – einen Nachweis über seine Teilnahme an der Initiative bekommt er bereits nach einem Jahr. So kann er sein Weiterbildungsengagement gegenüber seinen Kunden transparent machen. Technisch werden die Weiterbildungsaktivitäten jedes teilnehmenden Vermittlers und die dazugehörigen Punkte auf einem unabhängigen Weiterbildungskonto in einer zentralen Datenbank erfasst. Bis Ende 2013 werden die neuen Regeln und Verfahren mit zwölf Pilotunternehmen getestet, bevor die Initiative in Deutschland ab 2014 von rund 300.000 Versicherungsvermittlern, Versicherungs-und Finanzdienstleistungsunternehmen ebenso wie Bildungsanbietern genutzt werden kann. In diesem Zusammenhang möchte ich nicht unerwähnt lassen, dass dieses Projekt in der Fachpresse große Beachtung gefunden hat und vor allen Dingen unser Verband besondere Erwähnung dank der Rolle unseres Präsidenten auf der Pressekonferenz gefunden hat. Die entsprechenden Artikel, aber auch alle anderen, finden Sie zum Nachlesen in der Rubrik Presseschau im internen Teil unserer Homepage.



Michael Walter

Meine sehr geehrten Damen und Herren, ich hatte gerade schon das Stichwort Provisionsabgabeverbot genannt. In unserer letzten Mitgliederversammlung hatte ich Sie darüber informiert, dass unser Verband im Rahmen des von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungssaufsicht eingeleiteten Konsultationsverfahrens eine Stellungnahme abgegeben hat, in der wir uns für den Erhalt dieser Bestimmung aussprechen. Viele von Ihnen werden sich sicherlich im Jahresverlauf gefragt haben, was denn nun eigentlich aus dieser Sache geworden ist. Da es mir auch so geht, habe ich in der letzten Woche die Gelegenheit genutzt und auf der Jahrespressekonferenz der BaFin in Bonn, die ich für unsere VGA Nachrichten besucht habe, mich nach dem aktuellen Stand in dieser Angelegenheit erkundigt. Der Exekutivdirektor für Versicherungen, Herr **Hufeld**, erklärte hierzu, dass man nach Abschluss des Konsultationsverfahrens keinen dringenden Handlungsbedarf sehe. Eine Beschäftigung mit diesem Thema stehe weiter auf der Agenda der BaFin, aber nicht ganz oben; in den nächsten Jahren könne dies wieder eine Relevanz haben. Insofern ist das Provisionsabgabeverbot nach wie vor gültig.
Da bringt mich dazu, Sie nach einer längeren Zeit einmal wieder über die Tätigkeit der Wiesbadener Vereinigung zu informieren, die ihren Geschäftsbetrieb in den letzten Jahren sehr zurückgefahren hat und deren Geschäftsstelle sich personalmäßig und räumlich stark verkleinert hat und in deren Prüfungskommission wir nach wie vor vertreten sind. Im Jahr 2012 hat man insgesamt 20 Fälle abschließend behandelt. Davon hat in drei Fällen die Prüfungskommission positiv entschieden, d.h., dass auch für das firmeneigene Versicherungsgeschäft Vermittlervergütungen gezahlt werden dürfen. In fünf Fällen haben die Ermittlungen ergeben, dass die Vermittler nicht bzw. nicht mehr auf das Abkommen der Wiesbadener Vereinigung zugeschnitten sind. Aufgrund der oben kurz beschriebenen Situation wird die Wiesbadener Vereinigung ihre Tätigkeit in der jetzigen Form weiter ausüben.

Stellung genommen haben wir im letzten Jahr auch gegenüber dem Bundesministerium der Justiz im Zusammenhang mit dessen Überlegungen, eine Überprüfung der Handelsvertreterrichtlinie durch die Europäische Kommission anzuregen. Hintergrund war u.a. dort, dass aus einer Branche Kritik an den gesetzlichen Kündigungsfristen geübt worden war, diese seien nach § 89 Absatz 1 des Handelsgesetzbuches zu kurz. Dies konnten wir nicht unterstützen; vielmehr besteht für die Kunden bei einer Verlängerung der Kündigungsfristen die Gefahr, ab dem Zeitpunkt der Kündigung bis zur Übergabe des Bestandes an einen neuen Handelsvertreter nicht optimal betreut zu werden.

Auch hatte ich gerade schon das Stichwort Provisionsverbot genannt. In diesem Zusammenhang haben wir im letzten Jahr begrüßt, dass mit dem Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Versicherungsvermittlung – Neufassung (IMD) an dem bewährten Provisionsmodell festgehalten werden soll. Bereits im Vorfeld hatten wir uns mehrfach gegen ein Provisionsverbot ausgesprochen. Dabei hatten wir insbesondere unter aktiver Mitwirkung der Kollegen unserer Münchener Bezirksgruppe gegenüber dem Mitglied des Europäischen Parlaments und Vorsitzenden der CSU-Europagruppe, **Markus Ferber**, der als Berichterstatter die Revision der Finanzmarktrichtlinie (MiFID) betreut, deutlich gemacht, dass auch aus verbraucherschutzrechtlichen Gründen auf ein Provisionsverbot verzichtet werden sollte.



Wolfgang M. Kühn

Dieses Thema war auch Gegenstand der letztjährigen Podiumsdiskussion unserer Bezirksgruppe München, wobei ich hiermit den Bogen schlagen möchte zu dem Überblick über die weiteren Veranstaltungen, die von unserem Verband in den verschiedenen Regio-

nen für unsere Mitglieder, aber auch Gästen, durchgeführt werden. Unter dem Motto Honorarberatung – **Tendenzen in Europa** diskutierten im Seehaus in München unter Mitwirkung unseres damaligen Vizepräsidenten, Herrn **Muhle**, aus verschiedenen Blickwinkeln. Herausgearbeitet wurde der aus meiner Sicht nicht unwichtige Sachverhalt, dass die Beratungsqualität nicht zwingend von der Frage Honorarberatung oder Provisionsberatung abhängig ist, so dass auch daher eine einseitige Förderung der Honorar-, verbunden mit einer Benachteiligung der Provisionsberatung abgeleitet werden kann.

Fester Bestandteil des Veranstaltungsangebotes unseres VGA sind die verschiedenen Versicherungstage, die an mehreren Standorten durchgeführt werden. So widmeten sich unsere Münsteraner Kollegen auf dem 3. VersicherungsVermittlerTag dem Agenturmanagement. Die Teilnehmer hatten die Möglichkeit, Impulse für ihre tägliche Arbeit aus dem Vortrag von **Dietmar Bläsing**, dem Vertriebsvorstand der Volkswohl Bund Versicherungen, der auch morgen an unserer Podiumsdiskussion teilnehmen wird, zu bekommen, der über den **Vermittlerbetrieb zwischen Kundenbedarf und betriebswirtschaftlicher Realität** sprach. Außerdem berichtete ein externer Profi über seine Erkenntnisse aus über 120 Einzel-Agenturberatungen; neben vielen Dingen war dabei auch nicht uninteressant, dass Führungsqualitäten bei Agenturinhabern nicht ausreichend entwickelt seien.

Auf Initiative unserer Kollegen vom Regionalverbund BadenPfalz-Saar fand am 18.09. in der Industrie- und Handelskammer der 1. Karlsruher Versicherungstag unter dem Motto **Betriebliche Altersvorsorge – Gewinnen im Kampf um Fachkräfte** statt. Auch hier, wie an vielen anderen Stellen, nutzte unser Präsident, **Hans-Ulrich Buß**, die Gelegenheit seines Grußwortes dazu, die Positionen unseres Verbandes zu den unterschiedlichen Themenbereichen zu kommunizieren. Besonders die Führungskräfte seien in der Zukunft gefordert, sich für die Gewinnung von gut ausgebildeten Nachwuchskräften einzusetzen; insbesondere müsse der Anteil weiblicher Führungskräfte erhöht werden. Genannt sei an dieser Stelle auch der Tag der saarländischen Versicherungswirtschaft, der einen Tag zuvor bereits zum fünften Mal stattfand und auf die Initiative unseres früheren Präsidenten, Herrn **Tomalak-Plönzke**, zurückgeht.

Am 09.10. fand der 7. Tag der Versicherungswirtschaft in Ulm statt, bei dem sich unsere Ulmer Bezirksgruppe und die anderen Veranstalter der privaten Krankenversicherung gewidmet und Entwicklungen und Chancen für die Vermittlerbetriebe aufgezeigt haben. Äußerst interessant waren dabei die Ausführungen unseres morgigen Moderators, **Dr. Marc Surminski**, der über **die PKV im Bild der öffentlichen Meinung** sprach, wobei er eingangs betonte, dass es sich hierbei um eine traurige Geschichte handele. Das Kernproblem sei, dass das Selbstbild der Branche nicht mit dem Bild bei den Menschen übereinstimme; hier täusche man sich seit Jahrzehnten selbst. Die PKV, so der Versicherungsjournalist, befinde sich im Dauerfeuer der Medien und habe ein noch schlechteres Image als die Versicherungswirtschaft im Allgemeinen. Diese Ausführungen waren sicherlich nicht angenehm für die Branche, aber trotzdem sollte man sie nicht einfach beiseite schieben. Als Gründe für die beschriebene Situation nannte der Chefredakteur der Zeitschrift für Versicherungswesen beispielsweise einen bestehenden Neidkomplex, nachdem die PKV als Eliteversicherung gesehen werde. Außerdem gebe es einen ausgeprägten Sozialkomplex, der die PKV als Versicherung der Reichen sehe, die sich der Solidarität entzögen. PKV-Versicherte seien darüber hinaus nur interessant, wenn man sie als Opfer darstellen könne, wobei hinzukomme, dass Journalisten sich gerne als Aufklärer sähen, die Missstände aufdecken, Schwachen helfen und Reiche kritisieren, wobei das Feindbild PKV gut in dieses Schema passe. Der Vertriebsvorstand der Süddeutschen Krankenversicherung, **Rainer Dittrich**, zeigte in seinem Referat die Chancen durch die betriebliche Krankenversicherung auf sowie das betriebliche Gesundheitsmanagement als weiteren Baustein im Firmenkundengeschäft.



Claus Marcus Götte

Im November fand zum neunten Mal der Rheinische Versicherungstag unserer Düsseldorfer Bezirksgruppe statt, diesmal im Hause der Provinzial, wo man sich den Fragen widmete, wie man mit Blick auf die demographische Entwicklung junge Menschen für eine Tätigkeit als Finanzberater gewinnen kann, wie man Leistungsträger im Unternehmen halten kann sowie was die Versicherungswirtschaft von Apple lernen kann.

Neben dem Veranstaltungsformat des Versicherungstages wird in unserem Verband das des Neujahrsempfanges auch schon sehr lange an den Standorten Berlin, Frankfurt und München erfolgreich betrieben. Der Auftakt fand auch in diesem Jahr in Berlin statt, bei dem VHV Vorstandsmitglied **Per-Johan Horgby** in seinem Vortrag **Pricing Kfz. Königsweg der Profitabilität** deutlich machte, dass das Pricing in der Assekuranz unglaublich vernachlässigt werde. Allein im Markt der Kfz-Versicherung habe man im Jahr 2011 mit einer Combined Ratio von 107,4 Prozent einen Verlust von 1,5 Milliarden Euro gemacht während es 2012 immerhin noch ca. 700 Millionen Euro waren. Die Profitabilität sei hier schlichtweg eine Katastrophe. Unser Präsident kritisierte in seinem Grußwort die Berichterstattung der Medien; es würden der Öffentlichkeit immer nur die suboptimal regulierten Schäden bzw. nicht optimalen Beratungsleistungen präsentiert, während die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungswirtschaft kaum Beachtung finden würde. An die Führungskräfte appellierte er, bei jeder passenden Gelegenheit „Kante" zu zeigen und dafür einzutreten, dass der eigene Berufsstand nicht verunglimpft werde.

Im Hause unsere Mitgliedsunternehmens die Bayerische fand unser diesjähriger Münchener Neujahrsempfang statt. Hier hatten wir die Gelegenheit, vom Vertriebsvorstand des Gastgebers zu erfahren,

wieso sich die Bayerische Beamtenversicherung dazu entschieden hat, diesen neuen Markennamen zu führen. Das geschäftsführende Vorstandsmitglied des Arbeitgeberverbandes der Versicherungsunternehmen in Deutschland, **Dr. Michael Niebler**, berichtete in seinem Vortrag über die **Gegenwartsthemen und Perspektiven der deutschen Versicherungswirtschaft aus Arbeitgebersicht.** Dabei müssten sich die Versicherer drei Herausforderungen stellen, nämlich sich neue Mitarbeiter zu gewinnen, mehr Frauen in Führung und Vertrieb zu bekommen und sich den nicht einfachen Tarifverhandlungen zu widmen. Auch hier nutzte unser Präsident die Gelegenheit, sich kritisch mit der Medienwelt zu beschäftigen, in der selbst ernannte Fachleute zu allen möglichen Dingen mitredeten und wertvolle Tipps gäben. Besonders zu kritisieren sei es, wenn im öffentlich-rechtlichen Fernsehen Informationen zu verschiedenen Anlageformen mit dem Hinweis beendet werden, dass man sich dazu nur an Verbraucherschutzzentralen sowie an Berater, die auf Honorarbasis abrechnen und keine Provision erhalten, wenden solle.

Frauen in Führungspositionen lautete der Titel des Festvortrags unseres diesjährigen Frankfurter Neujahrsempfanges, den Herr **Dr. Beutelmann** in seiner Funktion als Vorsitzender des AGV hielt. Interessant war u.a., dass in der Assekuranz zwar der Anteil der Frauen 47,4 Prozent betrage, bei den 41.800 Außendienstangestellten der Anteil aber nur noch bei 20,9 Prozent liege. Im Zusammenhang mit der Diskussion über die Frauenquote berichtete **Dr. Beutelmann**, dass viele Frauen selbst gegen eine Quote seien. So habe die Bundesvorsitzende der Jungen Unternehmer gesagt, dass die Quote für sie die Diskriminierung des weiblichen Geschlechts bedeute. Die CSU-Politikerin **Dagmar Wöhrl** habe erklärt, dass eine fähige Frau die Quote brauche wie ein Walfisch eine Kapuze. Als erste Branche in Deutschland verfolge man in der Versicherungswirtschaft gemeinschaftlich das Ziel, den Frauenanteil in Führungspositionen, auch im Interesse der Wettbewerbsfähigkeit der Branche, zu steigern. Zwischenzeitlich hat der Arbeitgeberverband eine Gesprächsrunde mit Verbänden unserer Branche angestoßen, von der aus Initiativen zur Gewinnung von mehr Frauen im Vertrieb begleitet werden. Man kam Anfang Mai zusammen und unser Verband hat natürlich daran teilgenommen und wird sich dem Thema auch aktiv widmen.

Meine sehr geehrten Damen und Herren, neben unserem Wirken in unserer Branche erfolgt die Wahrnehmung Ihrer Interessen bekanntlich auch auf politischer Ebene. Dies geschieht sehr intensiv über unsere aktive Mitarbeit im Deutschen Führungskräfteverband ULA, dem Sprachrohr der deutschen Führungskräfte, in dem sich unser Präsident **Hans-Ulrich Buß** als Vizepräsident engagiert. Dabei war das vergangene Jahr in politischer Hinsicht relativ ruhig. Gegenläufige Interessen innerhalb der Koalition und Konflikte mit dem von der Opposition dominierten Bundesrat haben zahlreiche Reformen vereitelt, sowohl viel versprechende wie dem Gesetz zum Einstieg in die Abschaffung der kalten Progression wie auch bedrohliche wie die geplante Rentenreform mit dem Fokus auf die Vermeidung von Altersarmut. Konkret nahm die ULA zu zahlreichen Einzelfragen Stellung, darunter im Arbeitsrecht zu den Forderungen der Oppositionsparteien nach Schaffung von Rahmenregelungen für ein Anzeigerecht von Arbeitnehmern, dem so genannten Whistleblowing. Oder auf europäischer Ebene im Rahmen der Reform der Arbeitszeitrichtlinie, wobei es darum ging, die Ausnahmeregelung zu erhalten, die es den nationalen Gesetzgebern ermöglicht, leitende Angestellte aus dem Anwendungsbereich des Arbeitszeitgesetzes herauszunehmen. Unverändert setzte sich unser Dachverband in Stellungnahmen und politischen Gesprächen darüber hinaus dafür ein, dass das Nebeneinander von gesetzlicher und privater Krankenversicherung weiter erhalten bleibt. Aber auch zu anderen branchenübergreifenden Themen wie der Energiepolitik sowie Diversity wurden Standpunkte formuliert und veröffentlicht. Wer sich für die Arbeit der ULA interessiert, kann sich zum einen bekanntlich in unseren VGA Nachrichten informieren, in denen wir immer einen Auszug der interessantesten Beiträge der ULA Nachrichten veröffentlichen. Darüber hinaus steht Ihnen der Newsletter kurz und bündig zur Verfügung, den Sie abonnieren können. Interessant könnte daneben für Sie auch die Teilnahme an dem Umfragepanel Manager-Monitor sein, mit dessen Umfragergebnissen wir das Bild der Führungskräfte in der Öffentlichkeit prägen können.

Unser zweites Standbein im politischen Bereich ist der Bundesverband der Dienstleistungswirtschaft (BDWi), der die Interessen kleinerer und mittlerer Unternehmen vertritt, zu dem unsere Mitgliedsbetriebe im Vermittlerbereich zählen. Hier haben wir gerade die Agenda der Dienstleistungswirtschaft für die Legislaturperiode 2013 bis 2017 erarbeitet, in der wir formuliert haben, wie die verschiedenen Politikbereiche aus unserer Sicht gestaltet werden sollten. Insbesondere haben wir uns bei der Vermittlung von Versicherungen und Finanzdienstleistungen für den Erhalt der Beratung auf Provisions- und Courtagebasis ausgesprochen, da ohne eine zusätzliche private Altersvorsorge Altersarmut droht. Hier weisen wir auf die entscheidende Rolle des Vertriebes hin, da die Bereitschaft der Menschen, freiwillig und ohne Impuls von außen vorzusorgen, sehr gering ist. Wir betonen die durch das Provisionssystem implizierte Quersubventionierung sowie das hohe Interesse der Vermittler, langfristig mit ihren Kunden zusammen arbeiten zu wollen. Auch dieses Jahr möchte ich es nicht versäumen auf die BDWi-Aktion Praxis für Politik hinzuweisen, bei der Abgeordnete des Deutschen Bundestages und des Europäischen Parlamentes einen Tag zu Gast in einem Betrieb sind und man die Möglichkeit hat, die Politiker direkt darüber zu informieren, wie das Geschäft funktioniert, aber auch zu sagen, wo der Schuh drückt. Auch dieses Jahr werden wir uns wieder an dieser Aktion beteiligen.

Meine sehr geehrten Damen und Herren, wenn ich eingangs bereits die verschiedenen Themenbereiche genannt habe, die uns als Berufsverband der Assekuranz beschäftigen, möchte ich mich abschließend noch kurz zum Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten äußern. Hierzu hat vor kurzem ein Verbändegespräch auf Geschäftsführerebene stattgefunden. Hintergrund war, dass die Versicherungsunternehmen, die dem Kodex beitreten wollen, diesen für sich selbst konkretisieren müssen. Insbesondere muss die kodex-konforme Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern geregelt werden. Dabei kann es sein, dass Versicherungsvermittler sich eigene Regeln geben, was dazu führen kann, dass die Versicherer mit einer nicht zu überschauenden Anzahl von verschiedensten Regelwerken konfrontiert werden. Daneben kann es aber auch sein, dass die Versicherungsunternehmen die Zusammenarbeit mit Vermittlern praktizieren, die Mitglied in einem der maßgeblichen Vermittlerverbände sind. Als dritte Möglichkeit muss geprüft werden, ob für die Vielzahl der unorganisierten Vermittler ein Regelwerk existiert, das zum Gegenstand der Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittlern

gemacht werden kann. Hierzu ist gemeinsam ein Entwurf erarbeitet worden, über den heute Vormittag im Gesamtvorstand beraten und dem zugestimmt worden ist.

Liebe Mitglieder, Sinn und Ziel meines alljährlichen Berichtes ist es, Sie, die Mitglieder unseres Verbandes, über die vielfältigen Aktivitäten des VGA auf den unterschiedlichen Ebenen zu informieren und Ihnen einen Einblick unserer Eingebundenheit in die unterschiedlichen Gremien und Institutionen zu geben. Ich weiß, dass mir dies nur zu einem Teil gelungen ist. – Dies soll aber auch so sein – Ergänzende Informationen erhalten Sie gleich anschließend von den Kollegen, die Sie über Neues aus den Arbeitskreisen informieren werden. Abschließend möchte ich Sie ermuntern, sich mit Ihren Wünschen und Anregungen an die Geschäftsstelle und das Präsidium zu wenden, damit unsere Verbandsarbeit eine authentische bleibt.



Für sein langjähriges, ehrenamtliches Engagement ehrte VGA-Präsident **Hans-Ulrich Buß** das langjährige Mitglied **Reinhold Geiselhardt** aus der Bezirksgruppe Ulm mit der VGA-Ehrennadel in Gold.

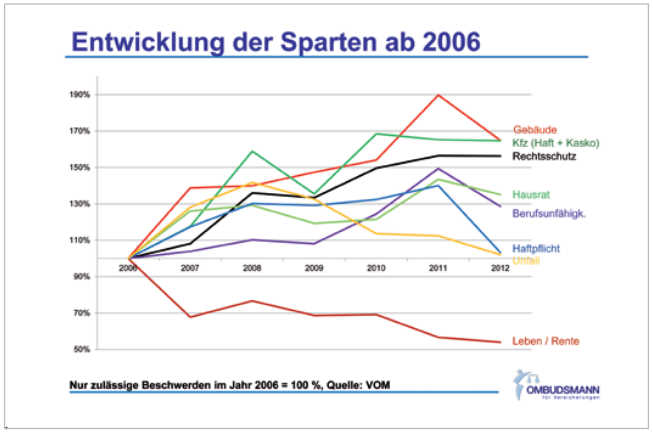
Im Anschluss daran sprach der Geschäftsführer des Versicherungsombudsmann e.V., **Dr. Horst Hiort**, zu den Mitgliedern des VGA zum Thema **Der Versicherungsombudsmann – Ein Bericht aus der Praxis**. Dabei unterstrich **Dr. Hiort** eingangs, dass es inzwischen gute Tradition sei, seine Institution bei besonderen Veranstaltungen des Berliner Assekuranzclubs (BAC), der Keimzelle des VGA, zu vertreten. Insofern freue er sich sehr, vor den Mitgliedern des VGA über die Schlichtungsstelle zu sprechen. **Dr. Hiort** schilderte zunächst die Ausgangslage, die in der Regel bei einem Konflikt gegeben ist. Hier sei es so, dass sich zwei ungleiche Vertragspartner gegenüber stünden, nämlich der professionell arbeitende Versicherer, der Versicherungsprodukte entwickelt und die Vertragsbedingungen vorgibt, sowie der Versicherungskunde, der nicht fachkundig sei und keine Verhandlungsmacht habe. Hinzu komme, dass der Versicherer in Konflikten Fachleute und erhebliche finanzielle Mittel einsetzen könne, um seine Position zu behaupten. Unter Berücksichtigung der Rechtsdurchsetzung in Deutschland führe dies dazu, dass Versicherte Gerichtsverfahren mieden, obwohl sie vermuteten, im Recht zu sein. Besonders geschehe dies bei geringen Beträgen, da hier das Verhältnis zwischen Risiko und Chance ungünstig sei. Für das Kundenverhältnis bedeute dies, dass bei einem ungeklärten Konflikt Misstrauen entstehe, was bis zur Kündigung des Vertrages führen könne. Ziel des Versicherungsombudsmanns sei es, so **Dr. Hiort**, den Streit zu befrieden, d.h. demjenigen die Rechtslage verständlich und überzeugend zu vermitteln, dessen Auffassung nach unabhängiger rechtlicher Prüfung des Ombudsmanns nicht zutreffe, wobei Recht und Gesetz hier die Maßstäbe seien.



Dr. Horst Hiort

Hinsichtlich des Verfahrens erläuterte der Referent, dass es sich um ein transparentes handele, mit dem man nicht in Konkurrenz zu den Gerichten stehe. Vorrang habe die Schlichtung und Befriedung, wobei man mit verständlichen und ausführlichen Erläuterungen zu überzeugen versuche, um keine Gewinner- bzw. Verlierersituation herbeizuführen. In diesem Zusammenhang lege man bei der Einstellung von neuen Juristen darauf Wert, dass die klare deutsche Sprache gut beherrscht werde, da diese im Jurastudium ein wenig verloren gehe.

Im Jahr 2012 sind 16.468 Beschwerden über Versicherungsunternehmen beim Versicherungsombudsmann eingegangen, wovon 70 Prozent für zulässig befunden wurden. 396 Beschwerden über Versicherungsvermittler gingen ein, wovon nur 23,7 Prozent zulässig waren. Hauptthemen bei Vermittlerbeschwerden seien Verstöße gegen Beratungs- und Dokumentationspflichten, Ratschläge zur Kündigung von Altverträgen bei Neuabschlüssen oder Datenmissbräuche von Vermittlern. Es gebe jedoch keine grundsätzliche Unzufriedenheit der Kunden über Vermittler, sondern einen Bedarf, sich über „schwarze Schafe" beschweren zu können. Insgesamt seien etwa 2,5 Prozent der Beschwerden solche über Vermittler.



Nach einem gemeinsamen Abend im Hause des VGA-Mitgliedsunternehmens IDEAL fand am 06. Juni ebenfalls dort die Öffentliche Veranstaltung des VGA statt, über die wir in unserer nächsten Ausgabe berichten werden.



136. VGA-Jahreshauptversammlung in Berlin

Am Vormittag des 06. Juni war das VGA-Mitgliedsunternehmen IDEAL Gastgeber der Öffentlichen Veranstaltung der 136. Jahreshauptversammlung des Bundesverbandes der Assekuranzführungskräfte (VGA), die unter dem Motto **„Das Imageproblem der Versicherungswirtschaft – Was ist die Lösung?"** stand. **Rainer M. Jacobus**, Vorstandsvorsitzender der IDEAL Versicherungen, wies in seiner Begrüßung darauf hin, dass sein Haus, das in diesem Jahr sein 100-jähriges Bestehen feiern konnte, sich an einem extrem geschichtsträchtigen Ort befinde. Im Zusammenhang mit dem Tagungsthema beklagte der IDEAL-Chef, dass man mit Versicherungsthemen keine Wahlen gewinnen könne, mit Kritik an der Assekuranz aber schon. So hätten Andere – Verbraucherschützer, Medien, Politik – die Lufthoheit über die Branche gewonnen, der man bösgläubig gegenüber stehe. Allerdings, so **Jacobus**, seien die meisten, wenn nicht alle, der Imageprobleme der Versicherungswirtschaft selbst verursacht worden.



Rainer M. Jacobus

VGA-Präsident **Hans-Ulrich Buß** kritisierte in seiner Eröffnung, dass die Öffentlichkeit kaum die hohe volkswirtschaftliche Bedeutung der Assekuranz zur Kenntnis nehme. Neben der Versorgung mit adäquatem Versicherungsschutz werde auch die Rolle der Branche als Arbeitgeber und Steuerzahler in allen Diskussionen völlig außer Acht gelassen. Buß wies darüber hinaus auf die Gründung der Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann e. V. im Jahre 2001 hin, die mit hohen verbindlichen Entscheidungsvollmachten ausgestattet worden sei und damit einen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz leiste. Daneben werde die Initiative gut beraten, die auch vom VGA eng begleitet wird, einen wichtigen Anteil bei der Stärkung der Beratungsqualität haben, so der VGA-Chef.



Hans-Ulrich Buß

Dr. Marc Surminski, Chefredakteur der Zeitschrift für Versicherungswesen, bemerkte eingangs der von ihm moderierten Podiumsdiskussion, dass das Image der Versicherungswirtschaft traditionell schlecht sei und man sich schon Sorgen, auch angesichts veränderter Situationen in der Medienlandschaft und der politischen Ebene, machen könne. Als Gründe für das schlechte Image der Assekuranz machten die Teilnehmer der Podiumsdiskussion verschiedene aus. So bemängelte **Lars Gatschke**, Referent Versicherungen des Verbraucherzentrale Bundesverband, Defizite im Nachjustierungsprozess bei Lebensversicherungen. Heute sei für die Kunden hier im Gegensatz zu früher, als der Abschluss getätigt wurde und es danach automatisch lief, eine permanente Betreuung notwendig. Beispielsweise sei es im Bereich der fondsgebundenen Produkte schlimm, wenn man den Kunden nicht erkläre, wie sie mit Fonds umgehen sollten, so **Gatschke**.

Carlos Reiss, Geschäftsführer des Versicherungsmaklers Hoesch und Partner, zeigte aus seiner Sicht drei Problembereiche auf. So gelte beim Personal sehr oft noch das Motto „Umsatz heilt Verhalten"; aber auch die hohe Fluktuation sei kontraproduktiv. Daneben seien die Produkte heute stark differenziert, während sie früher einfach und verständlich gewesen seien. Außerdem, so **Reiss**, zögen die Versicherer oft nicht an einem Strang. **Hans-Ulrich Buß** beklagte, dass man das alte Image des „Klinkenputzers" aus vielen Köpfen nicht wegbekomme. Als „Mutter allen Übels" machte **Rainer M. Jacobus**, Chef des einzigen deutschen Zielgruppenversicherers, so der Moderator, aus, dass man im Vertrieb nahezu ausschließlich auf Quantitäten gesetzt habe. Verheerend sei es auch, wenn Quereinsteiger nach einer „Schnellbleiche" von nur wenigen Monaten Menschen zu extrem wichtigen Themen wie zum Beispiel der Altersversorgung zu beraten hätten.



von l. - r.: Lars Gatschke, Carlos Reiss, Hans-Ulrich Buß, Dr. Marc Surminski, Rainer M. Jacobus, Dietmar Bläsing

Nach Ansicht von **Dietmar Bläsing**, im Vorstand der Volkswohl Bund Versicherungen für Vertrieb zuständig, sei es der Branche durchaus geraten, gelegentlich Selbstkritik zu üben. So müsse man sich im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung die Menschen vor der Antragannahme anschauen. Wenn sie angenommen worden seien, müsse man dann auch zahlen; alles andere sei ungehörig. Im Zusammenhang mit dem Fall Göker erinnerte **Bläsing** daran, dass dieser das Geschäft mit deutschen Versicherern gemacht habe. Hierzu fiel ihm ein nicht unbekanntes Zitat von **Max Liebermann** aus dem Jahr 1933 ein.

Weitgehende Einigkeit herrschte bei den Diskutanten auch darüber, dass es zu viele Vermittler in Deutschland gebe. Die Vergütungssysteme müssten hier, weg von der hohen Abschlussprovision, hin zu eher laufenden Vergütungen verändert werden. **Dietmar Bläsing** erklärte, dass sein Haus zu einem Pilotmodell mit laufenden Vergütungen bereit sei, allerdings bei der Vermittlerschaft in Gesprächen hierzu ein schnell erlöschendes Interesse festzustellen sei. VGA-Präsident **Hans-Ulrich Buß** brach eine Lanze für die Ausschließlichkeit; aus diesem Bereich mit einem hohen Kompositanteil und damit viel niedrigeren Provisionen kämen die beschriebenen Missstände überwiegend nicht her. Hier sei seitens der Vermittlerschaft eine oft Jahrzehnte andauernde Betreuung zu leisten. **Bläsing**, nach Information von **Dr. Surminski**, einer der am längsten amtierenden Vertriebschefs, wies darauf hin, dass bei allen Veränderungsschritten bedacht werden müsse, dass neben der Quersubventionierung der Sparten immer auch eine Subvention zwischen denen, die abschließen, und denen, die nicht abschließen, erfolgen würde.



Lars Gatschke konstatierte im Zusammenhang mit der viel diskutierten Honorarberatung, dass man hier den Markt entscheiden lassen solle. Allerdings könne der, der Berater sei, nicht auch Vermittler sein. Wichtig sei es hier, dass seitens der Branche Nettotarife angeboten würden. Der Vertriebschef des Volkswohl Bundes ergänzte, dass sein Haus diese anbiete, Vermittler sich aber grundsätzlich entscheiden müssten, ob sie diese oder die herkömmlichen nutzen wollten. Verbraucherschützer **Gatschke** begrüßte die Institution des Versicherungsombudsmannes, die positive Wirkungen habe. Es müsse in den Medien dazu kommen, dass die Kunden redeten, deren Schäden gut reguliert worden seien, und nicht die, die keine Elementarschadenversicherung bekommen.

VGA-Vizepräsident **Ulrich Neumann** wies in seinem Schlusswort auf die Verantwortung der Führungskräfte in der gesamten Diskussion hin. Man habe mit aller Konsequenz dafür zu sorgen, dass „Zigarren rauchende Ferrarifahrer" in der Zukunft kein Geschäft mehr platzieren könnten. Die Führungskräfte seien es, die den Verhaltenskodex für den Vertrieb leben und die Schlupflöcher, die es gegebenenfalls noch gebe, schließen müssten. Man müsse gemeinsam verhindern, dass die Versicherungswirtschaft Angriffsfläche für die Medien biete, weil man moralische und ethische Grundsätze zu Gunsten von Umsatz über Bord werfe, so **Neumann**. Mit seiner täglichen Arbeit habe man es selber in der Hand, dass zukünftig Menschen im Vertrieb wieder mit Stolz sagen, dass sie Versicherungen vermitteln, Angestellte wieder sagen, sie arbeiteten bei einer Versicherung statt nur die Berufsbezeichnung Sachbearbeiter zu nennen und Auszubildende sich im Freundeskreis nicht mehr dafür entschuldigen müssten, dass sie den Beruf des Kaufmanns für Versicherungen und Finanzen erlernen, so der VGA-Vizepräsident.



Mit einer gemeinsamen Schifffahrt am Nachmittag klang die 136. Jahreshauptversammlung des VGA aus; im nächsten Jahr wird man am 15. und 16. Mai in Stuttgart zusammen kommen.